



4273/KOM-D/SD-S1/2021

© Hak cipta milik

**PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN  
KAMPAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT UNTUK MEWUJUDKAN  
KESELAMATAN TRANSPORTASI**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelas Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

**REFNI MELINDA**  
**NIM.11643204502**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2020**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Refni Melinda  
NIM : 11643204502  
Judul : Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:  
Hari : Rabu  
Tanggal : 23 Desember 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Desember 2020

Dekan,

Dr. Nurdin. M.Ag  
NIP.19720429 200501 1 004

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Sekretaris/ Penguji II

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si  
NIP. 19691118199603 2 001

Rosmita, M.Ag  
NIP. 19741113200501 2 005

Penguji III

Penguji IV

Yantos, S.IP, M.Si  
NIP. 19710122200701 1 016

Rafdeadi, S.Sos.I, MA  
NIP. 19821225201101 1 001



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulisan skripsi saudara:

Nama : **Refni Melinda**

Nim : **11643204502**

Judul : **Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk di munaqosahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam Sidang Ujian Munaqosah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 07 Oktober 2020

Pembimbing

**Yantos, S.IP, M.Si**

NIP. 19710122 200701 1 016

Mengetahui  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi  
Kampus Islam Timu Komunikasi

**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.**

NIP. 19691118 199603 2 001

NIP. 19691118 199603 2 001





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KAMPAR  
DALAM MENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT  
UNTUK MEWUJUDKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI**

**Disusun Oleh :**

Nama : Refni Melinda

NIM : 11643204502

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada : 07 Oktober 2020.

Pembimbing

**Yantos, S.IP, M.Si**

**NIP. 19710122 200701 1 016**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL  
PENGESAHAN**

Proposal dengan judul **“PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KAMPAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT UNTUK MEWUJUDKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI”** yang diajukan oleh saudara:

Nama : **REFNI MELINDA**  
NIM : **11643204502**  
Jurusan : **Ilmu Komunikasi**

Telah diseminarkan pada:

Hari / Tanggal : **Selasa, 17 Maret 2020**  
Pukul : **08.00 WIB**  
Tempat : **Ruang Munaqasyah II**

Dengan ini diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penguji I

Pekanbaru, **27 MARET 2020**  
Penguji II

**Dewi Sukartik, M.Sc**  
**NIK. 130 311 019**

**Assyari Abdullah, M.I.Kom**  
**NIK. 130 417 023**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

04 Desember 2020

### Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas  
Lamp. : 1 (Eksemplar) Skripsi  
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya, guna kesempurnaan skripsi ini, maka mahasiswa berikut:

Nama : REFNI MELINDA  
NIM : 11643204502  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relations

Dapat diajukan untuk menempuh ujian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunika, dengan judul,  
**"Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi"**

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang munaqosah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasi.

*Wassalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pembimbing,

Yantos, S.IP, M.Si

NIP. 19710122 200701 1 016





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSYARATAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : REFNI MELINDA

NIM : 11643204502

Tempat/Tanggal Lahir : Bangkinang, 15 Agustus 1998

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Persyaratan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terdapat perselisihan, penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 07 Desember 2020



REFNI MELINDA



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama : Refni Melinda**  
**NIM : 11643204502**  
**Judul : Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi**

Sebagai dinas pemerintah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, meliputi urusan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), urusan pelayaran, urusan penerbangan dan urusan perkeretaapian, dinas perhubungan kabupaten (..) telah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tentang keselamatan transportasi. Pelayanan keselamatan transportasi merupakan salah satu program humas, agar pelayanan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan visi misi dinas keberadaan humas dibutuhkan dalam pelaksanaan program humas tentang pelayanan keselamatan transportasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran humas dinas perhubungan kabupaten (..) dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan transportasi. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif, yakni dengan menganalisa data yang diperoleh kemudian menjabarkan dengan kata-kata. Selanjutnya keabsahan data tersebut akan diujikan dengan triangulasi sumber, yakni membandingkan hasil wawancara antara satu informasi dengan yang lain. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2020. Penelitian ini mengkaji fenomena dengan melihat 4 (empat) indikator yaitu (1) menyebarluaskan informasi, humas dinas perhubungan kabupaten (..) sudah melakukan penyebaran informasi-informasi penting yang berguna dan membantu masyarakat dalam pelayanan tentang keselamatan transportasi, (2) mempersiapkan bahan-bahan yang *up to date* mengenai sesuatu yang akan dikomunikasikan pimpinan pada masyarakat tentang pelayannya yang diberikan humas kepada masyarakat tentang keselamatan transportasi (3) memberikan kejelasan tentang informasi, bahwa peran humas dinas perhubungan bertugas untuk mempublikasikan kegiatan pelayanan keselamatan transportasi melalui media sosial dan website resmi dinas perhubungan kabupaten (..), (4) menyusun apa saja fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat kemudian mengembangkan tentang pelayanan keselamatan transportasi salah satunya dengan mengadakan diklat tentang keselamatan transportasi, dinas perhubungan telah bekerja sama dengan sekolah kedinas perhubungan dan mendatangkan dosen dari sekolah kedinasan perhubungan untuk mengajarkan tentang pentingnya rambu-rambu, marka jalan dan juga tentang keselamatan transportasi agar tidak terjadi miskomunikasi antara masyarakat dengan humas dinas perhubungan kabupaten kampar dalam memberikan pelayanan keselamatan transportasi.

**Kata Kunci : Peran Humas, Pelayanan, Keselamatan Transportasi**





## ABSTRACT

**Name** : Refni Melinda  
**Student Reg No** : 11643204502  
**Title** : *Public Relations Role Dinas Perhubungan Districts  
 Kampar In Providing Services To The Community To  
 Realize Transportation Safety*

As a government agency that has the main task of carrying out government affairs in the transportation sector, including the Road Traffic and Transportation (LTAJ) sub-affairs, shipping sub-affairs, aviation sub-affairs and railways sub-affairs, dinas perhubungan Kampar district has improved services to the community regarding transportation safety . Transportation safety services are one of the public relations programs, so that services can be carried out smoothly and in accordance with the service's vision and mission, the existence of public relations is needed in implementing public relations programs regarding transportation safety services. Therefore, this study aims to determine how big the role of public relations dinas perhubungan Kampar district in improving services to the community to realize transportation safety. The research method used is qualitative research, namely by analyzing the data obtained and then describing it in words. Furthermore, the validity of the data will be tested with source calculations, namely comparing the results of interviews between one information and another. The technique of collecting data using the method of interviewing, observation, and documentation. When the research was conducted in July 2020. This research examines the phenomenon by looking at 4 (four) indicators, namely (1) disseminating information, public relations dinas perhubungan Kampar district has disseminated important information that is useful and helps the community in services about transportation safety, (2) prepare materials up-to-date about something that will be communicated by the leadership to the community about the services public relations provide to the public regarding transportation safety, (3) providing clarity about information, that the role of public relations dinas perhubungan in Kampar district is in charge of publishing service program activities transportation safety through social media and the official website dinas perhubungan of Kampar district, (4) compiling what facilities, one of which is by holding training on transportation safety, the transportation agency has collaborated with the transportation service school and brought in lecturers from the transportation service school and brought in lecturers from the transportation service school to teach about the importance of signs, are needed by the community then developing transportation safety services so that there is no miscommunication between the community and the public relations office of the Kampar district transportation service in realizing transportation safety services.

**Keywords** : *Role Of Public Relations, Service, Transportation Safety*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Syarif Kasim Riau



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah Subhanallahu Wa Ta'ala atas segala limpahan berupa rahmat, hidayat, inayah-Nya, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini berjudul **"PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KAMPAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT UNTUK MEWUJUDKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI"** merupakan hasil karya ilmiah yang tertulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, maka dengan tangan terbuka dan hari yang lapang penulis menerima kritikan dan saran dari berbagai pihak demi keputusan dimasa yang akan datang.

Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada orangtua penulis, yaitu Ayahanda M. Syamsu Janil dan Ibunda Erninitis yang selalu setia mencurahkan kasih sayang, do'a, dorongan dan motivasi. Terima kasih atas segala pemberian yang tidak bisa dilupakan dan tidak akan mungkin terbalaskan oleh penulis. Selanjutnya penulis ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada:

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena tanpa izin dari Dia peneliti tidak akan memiliki daya dan upaya untuk berbuat dalam penelitian ini.
2. Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam yang telah memperjuangkan agama yang *haq* sehingga peneliti berada dalam terangnya cahaya Islam pada saat ini.
3. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Plt. Prof. Suyipto, M.Ag, Drs. H. Suryan A. Jamrah, M.A, Dr. H..
4. Bapak Dr. Nurdin, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Toni Hartono, M.Si, Dr. Azni, M.Ag, selaku Wakil Dekan I,II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibuk Dra, Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Komunikasi, dan Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis.
8. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan membimbing selama proses perkuliahan di Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmunya yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
10. Kedua orang tua peneliti ayah M. Syamsu Janil dan Ibu Erninitis yang tiada pernah kenal lelah dan menyerah dalam memperjuangkan hidup yang layak untuk anak-anaknya serta selalu mengiringi setiap langkah peneliti dengan doa-doa terbaik mereka.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

11. Informan penelitian skripsi ini yaitu, Bapak Kholis Febriyasmi, Bapak Yurisdian, Ibuk Wahyu Safitri, Bapak Ihsanul Arkan Anugrah, Ibuk Citra Marlin di Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .
12. Terima kasih kepada teman-teman penulis, Juli Purnama Ayu, Chrisna Dwi Pujiarti, Rizky Prima Andika, Lisa Novita Sari, Tommy Edward yang telah membantu dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada public Relations B angkatan 17 dan kelas H angkatan 16 yang telah memberikan dukungan,dan motivasi.
14. Kepada Tim KKN Desa Trimanunggal 2019 dan warga Desa Trianunggal yang selama 2 bulan telah membeikan rasa kepercayaan san kekeluargaan.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga semua motivasi, semangat, doa serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 07 Oktober 2020  
Penulis,

**REFNI MELINDA**

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL.....	i
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan. ....	7
BAB II.....	8
KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIRAN .....	8
2.1 Kajian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Konsep Operional .....	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III.....	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian .....	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.3 Sumber Data Penelitian.....	21
3.4 Informasi Penelitian .....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Validitas Data.....	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV .....	26
GAMBARAN UMUM INSTANSI/PERUSAHAAN .....	26
4.1 Sejarah Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	26
4.2 Logo Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	28
4.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.....	28
4.4 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	29
4.5 Struktur Kehumasan Pelayanan Pengembangan Keselamatan .....	30
Dan Teknologi Perhubungan Kabupaten Kampar .....	30
4.6 Uraian Tugas Dan Fungsi Aparatur Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.....	31
4.7 Tugas bagian kehumasan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	32
BAB V.....	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
5.1 Hasil Penelitian .....	35
5.2 Pembahasan.....	52





© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	
BAB VI .....	56
PENUTUP.....	56
6.1 Kesimpulan .....	56
6.2 Saran .....	56
Daftar Pustaka .....	58
LAMPIRAN .....	62
DOKUMENTASI .....	64

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.2 Website Resmi Dinas Perhubungan .....	43
Gambar 5.3 Kontak Resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	44
Gambar 5.4 Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	44
Gambar 5 Instagram Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	45
Gambar 6.6 Pelaksanaan Diklat Dari Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang di Kabupatn Kampar Tahun 2019 .....	49

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Informasi Penelitian .....	22
Tabel 4.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar .....	28



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu aktifitas yang sering dilakukan oleh manusia setiap hari dalam menjalin hubungan dengan sesama, sehingga semua aktifitas dalam kehidupan manusia tidak terlepas dari aktifitas komunikasi. Secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai suatu penyampaian pesan dari pihak lainnya sehingga tercipta persamaan makna.<sup>1</sup>

Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, meliputi sub urusan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), sub urusan pelayaran, sub urusan penerbangan dan sub urusan perkeretaapian yang menjadi kewenangan provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.<sup>2</sup>

Pada dasarnya Humas (Hubungan Masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang befungsi oleh setiap organisasi, baik organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren dan usaha bersama seperti Gerakan Nasional Orang Tua Asuh (GN-OTA) pun memerlukan humas.<sup>3</sup>

Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya tidak berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak bisa dilakukan secara sembarangan atau dadakan. Tujuan humas itu sendiri adalah untuk memastikan bahwa niat baik dan kiprah organisasi yang bersangkutan senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak yang lain yang berkepentingan (atau, lazim disebut sebagai seluruh “khalayak” atau publiknya”).<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Ruslan, Rosady, 1995, *Praktis dan Solusi Public Relations dalam Krisis dan Pikiran Cipta*, Jakarta : Ghalia Indonesia, Hal. 80.

<sup>2</sup> Tugas Pokok Dan Fungsi - Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat,” accessed November 20, 2019, <http://dishub.jabarprov.go.id/profil/view/13.html>.

<sup>3</sup>Anggoro, M. Linggar, 2001, *Teori & Profesi Kehumasan*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, Hal. 1

<sup>4</sup> Ibid, hlm 2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Keberhasilan kehumasan disebut lembaga pemerintah merumakan keharusan fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan informasi atau untuk mempublikasikan kegiatan dan aktivitas instansi bersangkutan kepada masyarakat.

Humas merupakan sebuah alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai pembangunan nasional melalui kerja sama dengan pihak pers, media cetak, elektronik ataupun menggunakan media tradisional lainnya.<sup>5</sup>

Menurut IPAR (*Internasional Public Relations Association*) Public Relations adalah fungsi manajemen dari ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau publik (public) untuk memperoleh pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin yang ada hubungannya dengan penelitian opini public di antara mereka.

Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi dan juga seorang humas diharapkan untuk memuat program-program dalam mengambil tindakan secara sengaja dan terencana dalam upaya-upayanya mempertahankan, menciptakan, dan memelihara pengertian bersama antara organisasi dan masyarakat.<sup>6</sup>

Hubungan masyarakat dalam pemerintahan atau disingkat humas pemerintah (*Government Public Relations*) diklasifikasikan menjadi Humas Pemerintah Pusat dan Humas Pemerintah Daerah. Kedua-duanya mempunyai tugas yang sama, walau dalam ruang lingkup yang berbeda. Humas pemerintah juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mengsucceskan berbagai program pemerintah yang nantinya hasil bisa dinikmati oleh publik.

<sup>5</sup>Widjaja, H.A.W, 2008, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta:

<sup>6</sup>Elfiandri dkk, *Pengantar Public Relations*, Depok: PT. Raja Grafindo, Hal 4.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tugas Humas pemerintah pertama menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan perencanaan dan hasil yang telah dicapai, kedua menerangkan dan mendidik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan dan hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan rakyat itu sendiri.<sup>7</sup>

Peran Humas (Hubungan Masyarakat) yang dalam proses ini yaitu proses riset, perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian. Dan dalam hal ini memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat merupakan tanggung jawab dari divisi Humas itu sendiri karena salah satu tujuan akhir dari aktivitas divisi Humas (Hubungan Masyarakat) adalah memberikan pelayanan terhadap semua pihak yang berkepentingan termasuk masyarakat umum.

Fungsi humas pemerintah yaitu untuk mengatur informasi-informasi dari dalam (*internal*) dan luar (*eksternal*) dengan memberikan informasi se jelas-elasnya agar masyarakat bisa memahami tentang kebijakan, program serta tindakan-tindakan dari lembaga yang bersangkutan. Untuk meningkatkan kemampuan, perangkat humas harus menguasai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk didalam media sosial sehingga nantinya dapat mengetahui kebutuhan publik. Lebih penting lagi humas harus menjalin sinergi dan akrab dengan wartawan agar mengontrol informasi yang disampaikan kepada publik.

Keselamatan lalu lintas merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari transportasi darat. Namun, keselamatan lalu lintas bukan hanya semata-mata masalah dalam hal transportasi melainkan juga merupakan masalah sosial masyarakat dalam lingkup global.

Hal ini ditunjukkan dengan kepedulian WHO (*World Health Organization*) terhadap keselamatan lalu lintas dengan merancang “*Road Safety is No Accident*” pada hari Kesehatan Dunia tahun 2004.

Kepedulian tersebut didasari oleh data korban kecelakaan lalu lintas di dunia setiap tahun mencapai 1.2 juta korban meninggal dan lebih dari 30 juta korban luka/cacat (2.739 meninggal dan 63.013 luka per hari). 85% dari korban yang meninggal dunia akibat kecelakaan ini terjadi di negara-negara berkembang yang jumlah kendaraannya hanya 32% dari jumlah kendaraan yang ada di dunia.

<sup>7</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (PT. Remaja Rosdakarya, 2011).



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut catatan data dari pihak Polda Riau bahwa angka kecelakaan lalu lintas di Riau pada tahun 2018 lalu masih cukup tinggi tercatat sebanyak 789 warga Riau meninggal dan 583 lainnya alami luka berat, dalam kurun waktu 1 tahun Polda Riau mencatat setidaknya ada 1.675 kasus kecelakaan dalam berllau lintas pada tahun 2018 dan dalam data kasus kecelakaan ternyata lebih banyak terjadi pada generasi milenial usia 17-30 tahun. Sedangkan data kecelakaan di kabupaten kampar pada tahun 2018 terjadi 31 laka lintas dimana sebanyak 20 orang yang meninggal dan 11 orang korban luka-luka.<sup>8</sup>

*Road Safety Partnership Action* merupakan program yang dilakukan oleh Polisi Satlantas yang ada di seluruh Indonesia yang bekerja sama dengan forum lalu lintas dan angkutan jalan daerah setempat guna terciptanya keamanan, ketertiban dan keselamatan berkendara. Forum lalu lintas yang terdiri dari Dinas Perhubungan, Pekerjaan Umum, Jasa Raharja, Kesehatan dan instansi inilah yang ikut menjalankan program yang biasa disebut *Road Safety Partnership Action*.

Begitupun dengan Dinas Perhubungan Wilayah Kabupaten Kampar merupakan sebuah institusi yang bergerak dalam bidang transportasi dengan mencakup pelayanan yang begitu besar. Didalam upaya pelayanan dan menjalin komunikasi untuk dapat memahami keinginan masyarakat, sering kita lihat terjadi kesalah pahaman yang berujung kepada komplain yang diajukan oleh masyarakat kepada pihak institusi.

Dalam kesempatan ini mendapatkan mandat dari Satlantas Polda Riau untuk melaksanakan program tersebut. Dalam pelaksanaannya tentunya tentu diterapkan humas. Setiap aktivitas di Dinas Perhubungan Wilayah Kabupaten Kampar yang berhubungan dengan kehumasan dijalankan oleh bagian kehumasan di bawah pengawasan langsung oleh pimpinan daerah. Disinilah peranan humas dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terhadap keselamatan transportasi sangatlah penting agar terciptanya masyarakat yang taat akan aturan lalu lintas dan berkendara dengan tertip.

Dengan adanya banyak forum lalu lintas dibawah naungan pemerintahan yang ada di kabupaten kampar yang menjalankna fungsi dan masing-masing tugas yang telah diberikan oleh pemerintah pusat, tentunya perlu berbagai macam strategi humas yang harus dilakukan untuk pelayanan masyarakat

<sup>8</sup>“Laporan Pelaksanaan RSPA Satlantas Polda Riau, 2018,” accessed November 17, 2019, <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Laporan+pelaksanaan+RSPA+Satlantas+Polda+Riau%2C+2018>.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

dalam rangka membujuk dan mengajak masyarakat tentang keselamatan transportasi.

Sehingga dalam hal ini penulis tertarik untuk mengadakan suatu kajian ilmiah dengan judul **“Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat untuk Mewujudkan Keselamatan Transporatasi”**.

### 1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya keraguan dalam penafsiran istilah pada judul, maka penulis perlu untuk menjelaskan istilah-istilah tersebut agar dapat menjadi pedoman dalam penulisan selanjutnya.

1. Peran merupakan bagian dari fungsi dan bagian kedudukan yang dilakukan oleh seseorang.<sup>9</sup>
2. Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya tidak berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak bisa dilakukan secara sembarangan atau dadakan.<sup>10</sup>
3. Pelayanan merupakan proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawaan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.<sup>11</sup>
4. Masyarakat adalah sekelompok manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama dan memiliki bahasa yang termasuk dalam kelompok tersebut.<sup>12</sup>
5. Keselamatan merupakan suatu usaha untuk mencegah setiap perbuatan atau kondisi tidak selamat yang dapat mengakibatkan kecelakaan.<sup>13</sup>
6. Transportasi adalah merupakan sarana yang sangat penting dan strategi dalam melancarkan roda perekonomian, memperkuat persatuan dan

<sup>9</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2004.

<sup>10</sup>M Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2001), hlm.2.

<sup>11</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi* (PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.280.

<sup>12</sup>Ibid

<sup>13</sup>Nasution Nasution, *Manajemen Transportasi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara.  
14

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka di timbulkan beberapa permasalahan yang diteliti yaitu: Bagaimana Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Ilmiah.
  - a. Untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman tentang Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi.
  - b. Untuk menerapkan ilmu komunikasi yang telah didapatkan selama perkuliahan terutama dibagian Humas yang diperoleh oleh penulis selama perkuliahan di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
  - c. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan akan hal baru dan juga menambah wawasan bagi pembaca mengenai permasalahan dalam penelitian proposal ini.
2. Kegunaan Praktisi.
  1. Dengan adanya pemubuatan proposal ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan informasi bagi pihak-pihak yang ada dalam dunia Humas (Hubungan Masyarakat) yang ada di beberapa pemerintahan.
  2. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

<sup>14</sup> Implementasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,” n.d.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## **1.6 Sistematika Penulisan.**

Agar dalam penyelesaian proposal ini lebih terarah, maka sangat perlu ditentukan sistematika penulisan, pengamatan, pelaporan dan analisis serta kesimpulan dari hasil penyelesaina proposal ini. Berikut dipaparkan sistematika penulisan penyelesaian proposal yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan Latar Belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah Dan Kegunaan Penelitian.

### **BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIRAN**

Bab ini menjelaskan tentang Kajian Teori, Kajian Terdahulu, dan Kerangka Pikiran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis, pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penyelesaian proposal, lokasi, waktu, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang gambaran umum tentang Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang ada di dalam penyelesain proposal tentang Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat untuk Keselamatan Transporatasi.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan juga saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIRAN

#### 2.1 Kajian Terdahulu

Dalam penulisan skripsi ini ada beberapa judul skripsi mahasiswa/i yang sebelumnya. Karena dari kajian terdahulu tersebut penulis memperoleh pengetahuan tentang masalah yang akan diteliti. Yang mana menegaskan kategori yang landasan pemikiran dan memperdalam konsep-konsep yang akan dipergunakan dalam pembahasan dalam masalah yaitu:

1. Dita Rahmawati Iriyanti, jurusan pendidikan administrasi, fakultas ekonomi, universitas negeri yogyakarta, dengan judul penelitian “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta”, tahun 2014. Metode penelitian yang digunakan adalah berupa penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dengan subjek dalam penelitian yaitu Humas, koordinator Humas. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan teknik keabsahan data digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa peran humas di PDAM Tirtamara Yogyakarta adalah:

- a. Sebagai komunikator atau pusat kegiatan berkomunikasi dalam memperlancar alur informasi perusahaan seperti menerima segala pengaduan atau keluhan pelanggan, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan, dan melakukan sosialisasi ke masyarakat.
- b. Sebagai pihak yang ditunjuk untuk mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan melalui beberapa program pengembangan pelayanan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta.
- c. Menunjang kegiatan manajemen di PDAM Tirtamarta Yogyakarta karena humas masuk ke dalam lingkup Bagian Langgan yang memiliki tugas-tugas yang mendukung fungsi manajemen yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*).<sup>15</sup>

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang peran humas tetapi penulis lebih ke aspek pelayanan keselamatan transportasi, yang ada di institusi yang diteliti, melakukan sosialisasi tentang pelayanan

<sup>15</sup>Dita Rahmawati Iriyanti, “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PdAM) Tirtamarta Yogyakarta,” accessed December 6, 2019, <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/903/896>.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada masyarakat, dan apa saja yang harus dilakukan untuk menunjang kegiatan pelayanan yang akan dilaksanakan.

2. Suci Adhiani, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dengan judul penelitian “ Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan Yang Prima Dan Islami Di Pekanbaru” tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Dan hasil dari penelitian Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam mewujudkan visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu:

- a. Menjadikan rumah sakit yang prima dan islami.
- b. Dilakukan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan Rumah Sakit islam yang prima dan islami serta untuk mempertahankan citra Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri.
- c. Kegiatan yang dilakukan staff humas Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu teknisi komunikasi dimana sebagai pusat informasi yang mengatur, membuat ide-ide kreatif serta memberikan pengawasan terkait Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru baik secara internal maupun eksternal untuk mewujudkan mempertahankan citra rumah sakit yang prima dan islami.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang tugas humas untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja dan hasil yang dilakukan humas.

Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang lebih terfokus kepada pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudara Suci Andhiani lebih kepada peran humas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.<sup>16</sup>

3. Danisa Maharani Saleh, Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, dengan judul penelitian “ Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kota Yogyakarta” tahun 2015.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dan Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta adalah:

<sup>16</sup>Suci Adhiani, “Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan Yang Prima Dan Islami Di Pekanbaru” 4 (February 2017), <https://media.neliti.com/media/publications/127475-ID-peran-humas-rumah-sakit-islam-ibnu-sina.pdf>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat.
- b. Peran humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dilakukan dengan kerjasama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan rekan media wartawan.
- c. Peran humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi yaitu humas menjalankan kegiatan melaksanakan proses penemuan fakta (*fact finding*) dan proses pengkomunikasian (*communicating*) untuk dijadikan bahan pertimbangan kebijakan Pemerintah Yogyakarta.
- d. Membangun citra positif dalam sebuah organisasi.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang tugas humas untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja dan hasil yang didapat untuk meningkatkan kepedulian masyarakat tentang pelayanan lebih tepatkan dalam keselamatan transportasi.

Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang lebih terfokus kepada pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Danisa Maharani Saleh lebih kepada peran humas memberikan pelayanan di Dinas Komunikasi.<sup>17</sup>

1. Samsul Hadi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, dengan judul penelitian tahun 2016. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif.

Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa adalah :

- a. Kepala Stasiun Kapanjen Stasiun telak melaksanakan empat kategori peran kehumasan.
- b. Peran kehumasan yang telah dilakukan yaitu *communication technician*, *expert prescriber*, *communication fasilitator*, dan *problem-solving fasilitator* dengan baik.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang peran humas dalam memberikan pelayanan masyarakat. Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang meningkatkan pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

<sup>17</sup>Danisa Maharani Saleh Sutirman, "Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kota Yogyakarta," accessed Desember 15, 2019, [journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12807](http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12807).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saudara Samsul Hadi lebih kepada peran humas dalam memberikan pelayanan pembelian tiket kereta api online.<sup>18</sup>

2. Puji Utomo, Dosen Fikom, Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta, dengan judul penelitian “Strategi Public Relation Dalam Pelayanan Informasi”, tahun 2005. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif.

Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi public relation dalam pelayanan informasi adalah :

- a. Menegakkan dan mengembangkan citra menguntungkan (*favorable image*) bagi suatu organisasi atau lembaga.
- b. Diarahkan upaya menggarap persepsi para stakeholders .

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang memberikan pelayanan masyarakat. Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang meningkatkan pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudara Puji Utomo yaitu strategi *Public Relation* dalam pelayanan informasi.<sup>19</sup>

3. Erni Suyani, S.Sos.I.,MA, Dosen Sospol, Universitas Dharmawangsa Medan, dengan judul penelitian “Peranan Public Relation Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatra Utara”, tahun 2018. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif.

Dan hasil penelitian bahwa peranan public relation dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia provinsi sumatra utara adalah:

- a. Public relations dalam perannya melalui kerja sama dapat dikatakan sudah baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia provinsi sumatra utara.
- b. Dengan adanya jawaban responden yang mengatakan public relation pada kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia provinsi sumatra utara mampu menjalankan peran dan tugasnya sehari-hari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat .

<sup>18</sup>Samsul Hadi, “Peran Humas Dalam Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Online” 4 (March 2016), [ojs.umsida.ac.id/index.php/kanal/article/download/1451/977](https://ojs.umsida.ac.id/index.php/kanal/article/download/1451/977).

<sup>19</sup>Puji Utomo, “Strategi Public Relations Dalam Pelayanan Informasi” 2, accessed March 18, 2020, <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/download/16/16>.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang tugas humas atau public relations dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja dan hasil yang didapat untuk meningkatkan kepedulian masyarakat tentang pelayanan.

Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang lebih terfokus kepada pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudari Erni Suryani lebih kepada peranan public relation memberikan pelayanan di kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia provinsi sumatra utara.<sup>20</sup>

4. Yuliawati dan Endang Pera Irawan, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu buana Jakarta Barat, dengan judul penelitian “Peran cyber public relations humas polri dalam memberikan pelayanan informasi public secara online”, tahun 2016. Metode penelitian yang digunakan kualitatif.

Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- Peran divisi humas polri dalam menjalankan aktivitas *cyber public relations* lebih dominan pada peran sebagai *tecnicion communication* dan *facilitator communication*.
- Namun peran *expert preciber communication problem* dan *solving process facilitator* tetap ada, walau tidak begitu dominan.
- Kualitas layanan humas polisi republik indonesia (polri) melalui media *website* humas.polri.go.id ini masih perlu ditingkatkan, mengingat masih ada hal-hal yang harus diperaiki seperti meningkatkan kualitas SDM pengelola *website*, mempercantik tampilan *website*, melengkapi menu-menu dalam *website*, sampai memperbaiki *protections system*.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang peran humas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang meningkatkan pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudari Yuliawati dan

<sup>20</sup>Erni Suryani, “Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara,” accessed February 18, 2020, [http://dharmawangsa.ac.id/public/upload/JURNAL%20NETWORK%20MEDIA%202018%20\(Rapair%20\).pdf](http://dharmawangsa.ac.id/public/upload/JURNAL%20NETWORK%20MEDIA%202018%20(Rapair%20).pdf).



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Endang Pera Irawan lebih kepada peran *cyber public relations* humas dalam memberikan pelayanan informasi publik secara online.<sup>21</sup>

5. Evawani Elysa Lubis, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, dengan judul penelitian “Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah”, tahun 2012. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif.

Dan hasil peneltian menunjukkan bahwa:

- Peran humas Sekretariat daerah provinsi riau berdasarkan pada peraturan daerah Nomor 2 tahun 2005 belum dilaksanakan secara optimal karena pencapaian informasi cenderung satu arah.
- Faktor penghambat Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam pembentukan citra positif pemerintah provinsi riau lain sumbr daya manusia, faktor politis, struktur organisasi yang ada di pemerintah provinsi riau.
- Kurang memadainya infrastruktur untuk menunjang kegiatan kehumasan, dan kurangnya koordinasi antara humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dengan humas-humas yang ada di lingkungan pemerintahan provinsi riau.
- Faktor pendukung aktivitas humas sekretariat daerah provinsi riau mendapat dana langsung dari APBD provinsi riau, motivasi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang peran humas dalam memberikan pelayanan untuk mendapatkan citra positif dari masyarakat. Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang meningkatkan pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudari Evawani Elysa Lubis lebih kepada peran humas dalam membentuk citra dari sebuah instansi pemerintahan.<sup>22</sup>

6. Adi Nugroho Rahutomo, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, dengan judul penelitian “Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN (Persero) Rayon di Samarinda Ilir”, tahun 2013. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif.

Dan hasil peneltian menunjukkan bahwa:

<sup>21</sup>Yuliawati enjang pera irawan, “Peran Cyber Public Relations Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online” 1, accessed March 21, 2020, <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/download/308/304>.

<sup>22</sup>Evawani Elysa Lubis, *Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah*, diakses 20 Maret 2020, <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/903/896>, diakses 21 Maret 2020. Lubis, “Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah.”

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Strategi humas yang digunakan oleh PT PLN (persero) Rayon dalam mempublikasikan informasi pelayanan publik melalui berbagai perencanaan-perencanaan.
- b. Strategi yang digunakan untuk publikasi PT PLN (persero) Rayon dalam mempublikasikan yaitu informasi pelayanan publik dan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan adapun yang menjadi faktor penghambat yakni hambatan teknis dan psikologis.
- c. Strategi komunikasi yang dilaksanakan sudah berjalan cukup baik walaupun masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana humas dalam memberikan atau mempublikasikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang meningkatkan pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adi Nugroho Rahutomo lebih kepada Strategi humas dalam mempublikasikan informasi pelayanan publik pada PT PLN (persero) Rayon.<sup>23</sup>

7. Ahmad Zulfikar, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, dengan judul penelitian “Peran Humas DALAM Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusono Sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional”, tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif.

Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- a. Terdapat lima peran yang dijalankan oleh praktisi humas Rumah Sakit DR Wahidin dalam rangka meningkatkan citra rumah sakit yaitu peran sebagai fasilitator komunikasi, peran sebagai fasilitator penanganan masalah, peran sebagai saran pemasaran, membina hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi.
- b. Faktor pendukung humas dalam menjalankan perannya yaitu adanya posko pengaduan dan kebijakan direktur.
- c. Faktor penghambat yaitu terbatasnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia, keterampilan, dan pendanaan.

Persamaan yang penulis buat yaitu sama-sama membahas tentang peran humas dalam meningkatkan citra dari lembaga atau organisasi. Sedangkan perbedaannya adalah penulis membahas tentang peran humas yang meningkatkan pelayanan keselamatan transportasi sedangkan penelitian yang

<sup>23</sup> Adi Nugroho Rahutomo, “Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Pelayanan Pada Pt PLN Persero Raon Di Samarinda” 1, accessed March 21, 2020, [https://pdf.printfriendly.com/downloads/pdf\\_1585423508\\_4547d6A4.pdf](https://pdf.printfriendly.com/downloads/pdf_1585423508_4547d6A4.pdf).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan oleh Ahmad Zulkiflilebih kepada peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit Dr Wahidin Sudirohusodo sebagai rumah sakit berstandar internasional.<sup>24</sup>

## 2.2 Landasan Teori

### 1. Peran

Peran merupakan kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus. Peran lebih menunjukkan pada fungsi penyesuaian diri, dan sebagai sebuah proses. Sedangkan menurut Merton peran merupakan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (role-set). Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status social khusus.<sup>25</sup>

### 2. Humas

Humas (hubungan masyarakat) merupakan terjemahan bebas dari istilah *public Relations* atau PR, kedua istilah ini akan dipakai secara bergantian itu terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi.

Bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial.<sup>26</sup>

Penggunaan istilah humas yang semakin luas dan serampangan cenderung mengaburkan arti yang sebenarnya bagi masyarakat pada umumnya, semakin berkembangnya fungsi humas yang hakikatnya berbeda dalam kesalah pengertian (*missunderstanding*) mengenai peranan sebenarnya di dalam masyarakat modern.<sup>27</sup>

Menurut Frank Jefkins Humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara satu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.<sup>28</sup>

<sup>24</sup> Ahmad Zulfikar, "Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional," accessed March 21, 2020, <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/viewFile/5169/2789>.

<sup>25</sup> Soekanto Soerjono, *Teori Peranan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002). hlm. 243

<sup>26</sup> M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001, hal.2

<sup>27</sup> H. Frazier Moore, *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya Offset, 2004), hlm.14.

<sup>28</sup> Frank Jefkins, Revisi Daniel Yadin, 2002, *Humass*, hal. 10





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Hadari Nawawi dan Mimi Martini tugas hubungan masyarakat atau humas yaitu menyebarluaskan informasi tentang suatu gagasan agar maksud atau tujuan dan manfaatnya diketahui oleh berbagai pihak di masyarakat.<sup>29</sup>

Humas pemerintah atau *government public relations* merupakan fungsi komunikasi yang menghubungkan interaksi warga dengan pemerintah, dengan regulator dan perpanjangan tangan kebijakan pemerintah. Oleh sebab itu tugas humas pemerintah yang harus menjelaskan dan sekaligus menerima masukan dari setiap kebijakan yang sedang maupun telah dibuat.<sup>30</sup>

Perbedaan pokok antara humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah adalah tidak adanya unsur komersial walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum. Melalui unit atau program kerja humas tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban ke pemerintahannya.<sup>31</sup>

Sedangkan menurut Soekanto peran merupakan proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.<sup>32</sup>

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam kegiatan humas ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu:<sup>33</sup>

1. Peran sebagai teknisi yang mewakili seni dari humas itu sendiri seperti : menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat event spesial, dan melakukan kontak telepon (berkomunikasi) dengan media.

<sup>29</sup> Hadari Nawawi & Mimi Martini, Penelitian Terapan (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 1994)., hlm. 193

<sup>30</sup> Suprawoto, *Government Public Relations Perkembangan dan Praktik di Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2018), hlm. 49.

<sup>31</sup> Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, hlm.341.

<sup>32</sup> Loc.Cit. hlm.243

<sup>33</sup> Evawani Elysa Lubis, "Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah," accessed March 21, 2020, <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/903/896>.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Peran sebagai manajemen berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas.
3. Humas pemerintah merupakan salah satu dari bagian khusus spesialisasi humas yang menjalankan fungsi manajemen untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang harmonis dalam melayani dan mempengaruhi kebijakan publik untuk memperoleh pengertian, kerjasama, kepercayaan, dan dukungan dari khalayak internal maupun eksternal.

Sedangkan peran humas pemerintah adalah untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah dengan mengkomunikasikan atau memberikan informasi tentang kebijakan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan akhir untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut pada publiknya.

Humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik.<sup>34</sup>

Bertrand R. Canfield menjelaskan bahwa fungsi humas pemerintah terdiri atas:<sup>35</sup>

8. Mengabdikan kepada kepentingan umum.
9. Memelihara komunikasi yang baik.
10. Menitik beratkan pada moral dan tingkah laku yang baik.

Masyarakat yang nantinya akan menjadi target sasaran dari program yang dilakukan oleh humas yaitu dengan berkomunikasi tentang keselamatan transportasi yang sangat penting dikarenakan semua aktifitas yang dilakukan akan diarahkan kepada masyarakat dan nantinya masyarakatlah yang akan menentukan berhasil atau tidaknya program yang dilakukan oleh humas.

<sup>34</sup> Evawani Elysa Lubis, *Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah*, <http://jjana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/903/896>, tanggal 17 Desember 2019. Lubis.

<sup>35</sup> H.R Djaja Danan, *Peran Humas Dalam Perusahaan* (Bandung: Alumni, 1985), hlm.14.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus dilindungi. Pelayanan publik juga tidak bisa terlepas dari pilihan yang akan dilakukan oleh humas. Fokus pemberian layanan yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan (*customer-driver government*) dengan ciri-ciri:<sup>36</sup>

- a. Lebih memfokuskan pada fungsi peraturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan.
- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
- f. Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya.
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.<sup>37</sup>

Dan pelayanan publik juga memiliki sifat antara lain:

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
- b. Memiliki *wide stakeholders*.
- c. Memiliki tujuan sosial.
- d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
- e. Memiliki *complex and debated performance indicators*, serta
- f. Seringkali menjadisasaran isu politik.<sup>38</sup>

Keselamatan merupakan suatu keadaan yang aman dalam yang tidak membahayakan bagi pekerja secara fisik, sosial, spritual, finansial, politis, emosional dan lainnya. Untuk dapat perlindungan terhadap suatu kejadian yang memungkinkan terjadinya kerugian ekonomi atau kesehatan.

<sup>36</sup> Luthfi J Kurniawan Khalikussabir Hesti Puspitosari, *Filosofi Pelayanan Publik* (Setara Press, 2011), hlm.11.

<sup>37</sup> Ibid, hal. 41

<sup>38</sup> Op.cit., hal.41



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© UIN SUSKA RIAU

”Menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja R.I. No. Kep. 463/MEN/1993, tujuan dari keselamatan dan kesehatan kerja adalah mewujudkan masyarakat dan lingkungan kerja yang aman, sehat dan sejahtera, sehingga akan tercapai : suasana lingkungan kerja yang aman, sehat, dan nyaman dengan keadaan tenaga kerja yang sehat fisik, mental, sosial, dan bebas kecelakaan.<sup>39</sup>

Transportasi berasal dari kata Latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang/ lokasi/ tempat lain sedangkan *portare* memiliki arti mengangkut atau membawa), transportasi adalah sebuah proses kegiatan yang membawa sesuatu (penumpang maupun barang) dan adanya pergerakan yang memindahkan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan yang didasarkan pada tujuan tertentu.

Sedangkan menurut para ahli transportasi dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang mengangkut atau membawa sesuatu dari suatu tempat ke tempat lainnya.

### 2.3 Konsep Operional

Dalam sebuah organisasi atau lembaga humas memiliki peran yang sangat berpengaruh karena humas mempunyai fungsi sebagai mediator dalam sebuah organisasi atau lembaga yang diwakilinya untuk menciptakan dan membina saling pengertian antara lembaga dengan masyarakat. Sehingga akan terciptanya citra yang baik bagi sebuah lembaga tersebut. Jika sebuah lembaga tidak mendapatkan dukungan dari masyarakat maka program tidak akan berjalan dengan baik dan tujuan yang akan dicapai oleh suatu lembaga tidak akan berjalan secara efektif.

Setelah mengetahui tentang kerangka teori dalam penelitian maka perlu membuat suatu konsep operasional terhadap variabel yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah untuk mengetahui bagaimana peran humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat untuk keselamatan transportasi.

<sup>39</sup>Hikmat Iskandar, “Standar Jalan Yang Berkawasan Keselamatan Transportasi Darat” 25 (2018), <http://jurnal.pusjatan.pu.go.id/index.php/jurnaljalanjembatan/article/view/316>

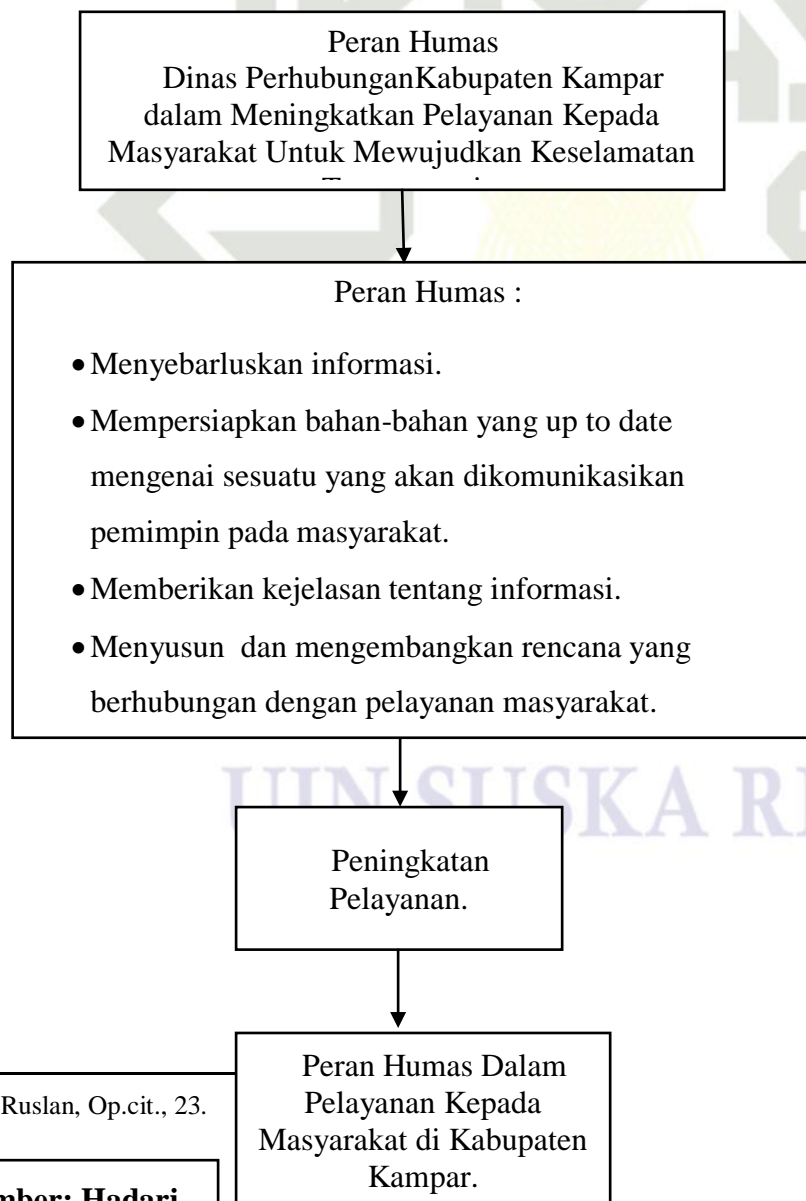
## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikiran yang digunakan untuk memberikan penjelasan dalam penelitian ini dalam mencari jawaban dalam permasalahan yang dijabarkan dan dirumuskan secara konkret dalam konsep teoritis agar mudah dipahami.

Humas sebagai fasilitator komunikasi bertindak sebagai komunikator atau mediator dalam hal untuk membantu pihak manajemen mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan pesan, informasi dan publikasi lainnya dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya kepada publik atau sebaliknya.<sup>40</sup>

Agar dapat memudahkan maka penulis menggambarkan kerangka pikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Bagan Kerangka pikir**



<sup>40</sup>Ruslan, Op.cit., 23.

**Sumber: Hadari  
Nawawi dan Martini  
Hadari**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena: fokus dan multi metode, bersifat alami dan holistik; mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.<sup>41</sup>

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar di jalan Tuanku Tambusai Kec. Bangkinang Kota Kab. Kampar. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari 1 Desember 2019.

### 3.3 Sumber Data Penelitian

Dari data yang dikumpulkan oleh penulis dalam penyelesaian proposal ini terdiri dari 2 (dua) macam data sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data Primer adalah data diperoleh langsung dari objek penelitian perorangan, ataupun kelompok berupa tanggapan tentang pertanyaan yang disampaikan peneliti. Terdapat dua metode dalam pengumpulan data primer yaitu wawancara dan observasi.<sup>42</sup> Dalam hal ini yang menjadi data primer dari penelitian ini adalah dari pihak humas atau dibidang Pengembangan dan Keselamatan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar yang melalui wawancara dan observasi.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi yang telah tersedia, yang berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi.<sup>43</sup> Data yang diperoleh melalui dokumentasi penulis dan dokumen dari Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

<sup>41</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Prenada Media, 2016), hlm.329.

<sup>42</sup> Rosady Ruslan, *Praktisi dan Solusi Publik Relations Dalam Krisis dan Pikiran Citra* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995), hlm.138.

<sup>43</sup> Ruslan, Op. Cit. Hal 138



#### 3.4 Informasi Penelitian

Informan adalah orang yang memberi informasi.<sup>44</sup> Dengan definisi ini maka informasi dapat dikatakan sama dengan responden. Informasi ini merupakan orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian tentang Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam peran humas memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk keselamatan transportasi.

Adapun informasi yang penulis libatkan dalam penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

- Informasi kunci (*key informan*) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian. Informasi kunci dalam penelitian ini adalah kepala bidang pengembangan dan keselamatan dan sekretaris dinas perhubungan kabupaten kampar.
- Informasi tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Informasi tambahan pada penelitian ini adalah kasi keselamatan dan lingkungan dan juga pegawai dinas perhubungan kabupaten kampar.

**Tabel 5.1 Informasi Penelitian**

No	Informasi	Status	Keterangan
1	Kholis Febriyasmi, S.S.T.P, M.Si	Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.	Pengarah Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar
2	Yurisdian, S.Si, ST, S.Ipem, M.Eng, M.Si, Ph,D	Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.	Penanggung Jawab Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar
3	Wahyu Safitri, SE	Pegawai.	Kasi Keselamatan dan Lingkungan Perhubungan

<sup>44</sup>Kbbi.web.id

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ihsanul Arkan Anugrah, Amd, LLAJ	Pegawai	Pelaksana Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar
Citra Marlin, A.Md	Pegawai.	Asmen Pelayanan E-Office Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpul data merupakan langkah yang harus strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa metode pengumpulan data yang bisa digunakna yaitu: observasi (*Field observations*), *focus grup discussion* (FGD), wawancara mendalam (*intensivel depth interview*) dan studi kasus.<sup>45</sup>

Dalam penyusunan proposal ini dan untuk mendapatkan data yang lengkap maka penulis membutuhkan berbagai teknik pengumpulan data diantaranya:

#### 1. Observasi.

Pengamatan atau observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun atau mengumpulkan data penelitian melalui panca indra penelitian.<sup>46</sup>

Kegiatan observasi ini yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memahami lingkungan, observasi disini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut.

Dan juga penelitian melakukan observasi terkait peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang keselamatan transportasi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar untuk disajikan sebagai data dalam proses penyempurnaan penelitian proposal.

<sup>45</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Prenada Kencana Media Group, 2010), hlm. 95.

<sup>46</sup> Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian untuk Public Relations Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Simbiosis Rekatama Media, 2011), hlm.165.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 2. Wawancara.

Interview ataupun wawancara adalah teknik pencarian data atau informasi yang mendalam, yang diajukan kepada responden atau informasi dalam bentuk pertanyaan susulan setelah teknik angket dalam bentuk pertanyaan lisan.<sup>47</sup>

Informasi tersebut peneliti dapatkan berdasarkan informan yang telah peneliti pilih sebelumnya dengan cara menekankan pada suatu peran antar pribadi ketika peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian terhadap informan mengenai peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan transportasi.

Wawancara yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam terhadap pihak-pihak yang bersangkutan dan jawaban-jawaban dari responden tersebut dapat dicatat, ataupun direkam dengan alat perekam.

#### 3. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek penelitian karena penelitian dilakukan melalui dokumen seperti foto, film, monument atau catatan-catatan tertulis yang ada.<sup>48</sup> Dokumentasi ini dapat mempermudah dalam mengolah data dalam penelitian, jika dokumen-dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian tidak ada, maka akan terdapat kesulitan dalam penelitian.

Dan peneliti akan mendokumentasikan tentang bagaimana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang keselamatan.

#### 3.6 Validitas Data

Validitas data adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur.<sup>49</sup> setelah penelitian dilaksanakan, maka langkah selanjutnya melakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data.

Dalam melaksanakan penyelesaian proposal ini penulis menggunakan triangulasi data dengan narasumber yaitu dengan membandingkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dan informasi yang lainnya sehingga mendapatkan data yang akurat.

<sup>47</sup> DR. Mahi M Hikmat, *Metode dalam Penelitian Perspektif Komunikasi dan Sastra* (Graha Ilmu, 2011), hlm.79.

<sup>48</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Prenada Media, 2012), hlm.154.

<sup>49</sup> Ardianto, *Metode Penelitian untuk Public Relations Penelitian Kuantitatif dan Kuantitatif*, hlm. 187.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Triangulasi adalah sebuah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut. Untuk memeriksa atau membandingkan kembali terhadap data yang didapat.

Triangulasi bisa disebut sebagai sebuah cara untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi yang terjadi yang ada dalam konteks sebuah studi dalam mengumpulkan data tentang berbagai macam kejadian dan hubungan dari berbagai macam pandangan, dengan kata lain triangulasi dapat me-rechek kembali dengan cara membandingkan dengan berbagai sumber, metode, penyelidikan dan teori. Dan triangulasi ini memiliki 4 (empat) macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan hasil wawancara yaitu:

Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber karna dalam penelitian ini mencari informasi kemudian memaparkan kembali agar nantinya yang akan dilakukan oleh humas dalam terlaksananya peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam keselamatan transportasi.

Dengan itu dalam melaksanakan penyelesaian proposal ini peneliti melakukan dengan cara:

1. Memaparkan berbagai macam pertanyaan kepada narsumber.
2. Mempertanyakan kembali pertanyaan kepada narasumber lainnya.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar dalam pengecekan data dapat dilakukan.<sup>50</sup>

<sup>50</sup>Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 330-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 4.7 Teknik Analisis Data

Dalam penyelesaian proposal ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Dan data yang di analisis berupa kata atau kalia yang didapatkan dari wawancara dengan narasumber maupun dengan observasi.

Sesuai dengan pendekatan penelitian yaitu deskriptif, maka dalam menganalisis data yang dikumpulkan tidak digunakan uji statistik melainkan non statistic sesuai dengan penelitian yang bersifat kualitatif. Menurut Moleong dalam buku metodologi penelitian kualitatif Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat didapatkan tema serta rumusan hipotesis kerja seperti yang disampaikan oleh data.<sup>51</sup>

Berdasarkan pengertian analisis data tersebut maka data yang diolah menggunakan metode kualitatif dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan diuraikan dengan pedoman kepada landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan untuk digunakan dalam peneltian ini.

<sup>51</sup>Ibid, hlm 280.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM INSTANSI/PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar

Kabupaten kampar terbentuk berdasarkan Undang-undang Noor 12 tahun 1956 kemudian dengan diberlakukan Undang-undang Nomor 53 tahun 1999 maka kabupaten kampar resmi dimekarkan menjaadi 3(tiga) kabupaten yaitu Kabupaten Pelalawan dengan ibukota Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabuaten Rokan Hulu dengan ibukota Kecamatan Pasir Pengarayan dan Kabupaten Kampar dengan ibukota Kecamatan Bangkinang, dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Pekanbaru dan Kab. Siak.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kab. Kuantan Singingi.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Rokan Hulu dan Provinsi Sumatera Barat.

Kabupaten Kampar memiliki wilayah  $\pm 1.128.928$  Ha, terdiri dari 21 kecamatan, 8 kelurahan dan 242 desa/kelurahan dengan jumlah penduduk sampai dengan tahun 2017 berjumlah 740.839 jiwa dengann pertambahan penduduk rata-rata 5,40% pertahun.

Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan suhu rata-rata  $27^{\circ}\text{C} - 33^{\circ}\text{C}$ . Suhu minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar  $21^{\circ}\text{C}$ . Suhu maksimum terjadi pada Juli dengan temperatur  $35^{\circ}\text{C}$ . Kelembaban nisbi rata-rata 78-94 persen. Curah hujan rata-rata 283 mm pertahun. Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan September dan Desember sebesar 380 mm, Temperatur minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar  $21^{\circ}\text{C}$ . Temperatur maksimum terjadi pada Juli dengan temperatur  $35^{\circ}\text{C}$ .<sup>52</sup>

Pada masa Orde Baru kewenangan bidang perhubungan yang mencakup bidang transportasi, jalan, angkutan orang dan barang, terminal dan perparkiran ada pada Departemen Perhubungan. Untuk Daerah Tingkat I Propinsi Riau Departemen Perhubungan membentuk Kantor Wilayah yang kewenangannya meliputi seluruh wilayah Daerah Tingkat I propinsi Riau. Selanjutnya Kantor Wilayah (Kanwil) Daerah Tingkat I Propinsi Riau membentuk Kanwil Pembantu pada masing-masing Daerah Tingkat II Kabupaten.

<sup>52</sup> diskominfo, "PETA WILAYAH," *Pemerintah Kabupaten Kampar* (blog), accessed May 23, 2020, <https://kominfosandi.kamparkab.go.id/peta-wilayah/>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada Tahun 1993 Daerah Tingkat II Kabupaten Kampar yang masuk dalam wilayah Daerah Tingkat I Provinsi Riau, dibentuk tiga Kanwil Pembantu yang masing-masing Kanwil Pembantu melingkupi beberapa kecamatan yaitu antara lain :

1. Kanwil Pembantu I yang berkedudukan di Bangkinang
2. Kanwil Pembantu II yang berkedudukan di Pasir Pengarayan
3. Kanwil Pembantu III yang berkedudukan di Pelalawan.

Setelah bergulirnya otonomi daerah, kewenangan Perhubungan diberikan kepada Daerah Tingkat II Kabupaten. Untuk Kabupaten Kampar Kanwil berubah menjadi Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Raya yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang pembentukannya berdasarkan Peraturan Daerah. Perkembangan selanjutnya sampai sekarang telah terjadi beberapa kali perubahan nama Dinas dan pergantian kepala Dinas Perhubungan.

Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 tanggal 15 Februari 2008 dan Peraturan Bupati Kampar Nomor 35 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar.

Kemudian tahun 2017 Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar berubah menjadi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kampar dan Peraturan Bupati Kampar Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

Adapun urutan perubahan nama-nama Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

1. Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Raya Kabupaten Kampar;
2. Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Kabupaten Kampar;
3. Dinas Perhubungan Pariwisata dan Seni Budaya Kabupaten Kampar;
4. Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Kampar.
5. Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

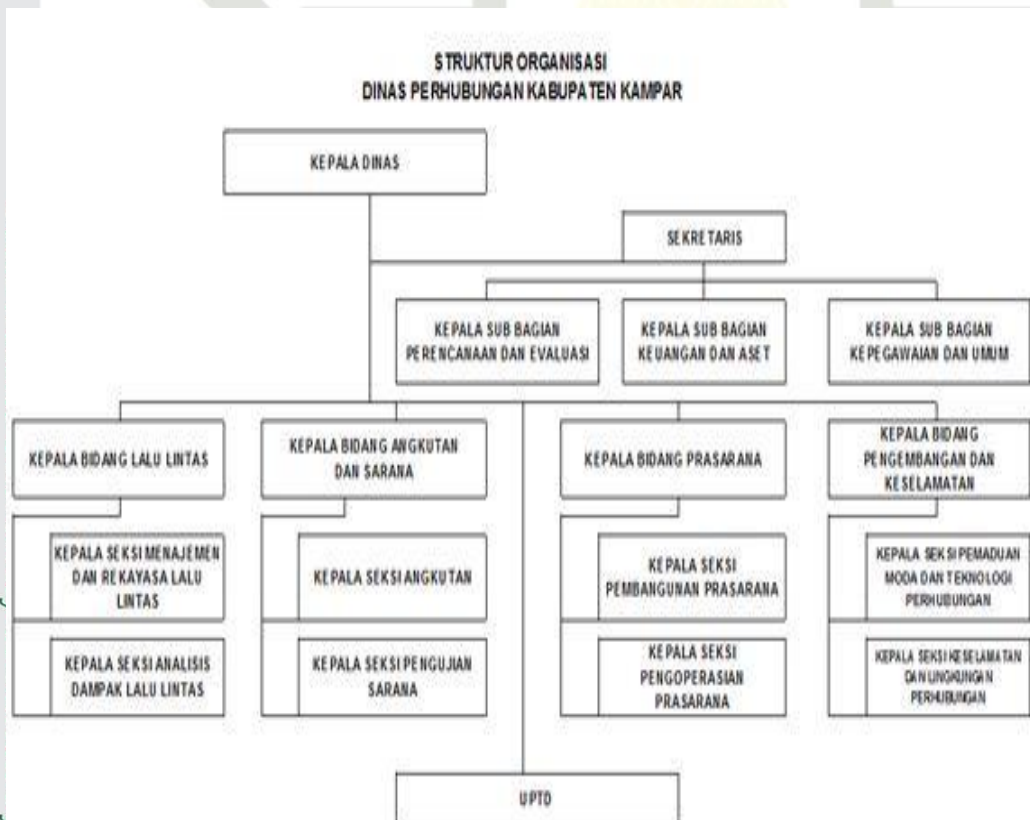
## 4.2 Logo Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar



Gambar 4.2 Logo Dinas Perhubungan

## 4.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar

Tabel 4.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

#### 4.4 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar

##### Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar

###### Visi

1. Mewujudkan Kabupaten Kampar Negeri Berbudaya, berdaya dalam lingkungan masyarakat agamis 2025.
2. Terwujudnya kabupaten kampar sebagai wilayah industri dan pertanian yang maju dengan masyarakat yang religius, beradat, berbudaya dan sejahtera.

Dengan Misi sebagai berikut:

3. Menyiapkan SDM yang handal dan profesional.

*“Dengan tujuan meningkatkan profesionalisme dan kinerja aparatur melalui reformasi birokrasi, serta sasaran meningkatkan kapasitas apapratur yang berorientasi pada pelayanan publik”*

4. Mengembangkan pertanian yang modern dan meningkatkan kualitas
5. Membangun infrastruktur kabupaten kampar yang berkualitas proposional.

*“Dengan tujuan meningkatkan pemerataan dan kualitas pembangunan infrastruktur transportasi, serta sasaran meningkatkan akseibilitas dalam dan antar wilayah. Meningnkatkan kualitas sistem jaringan transportai”.*

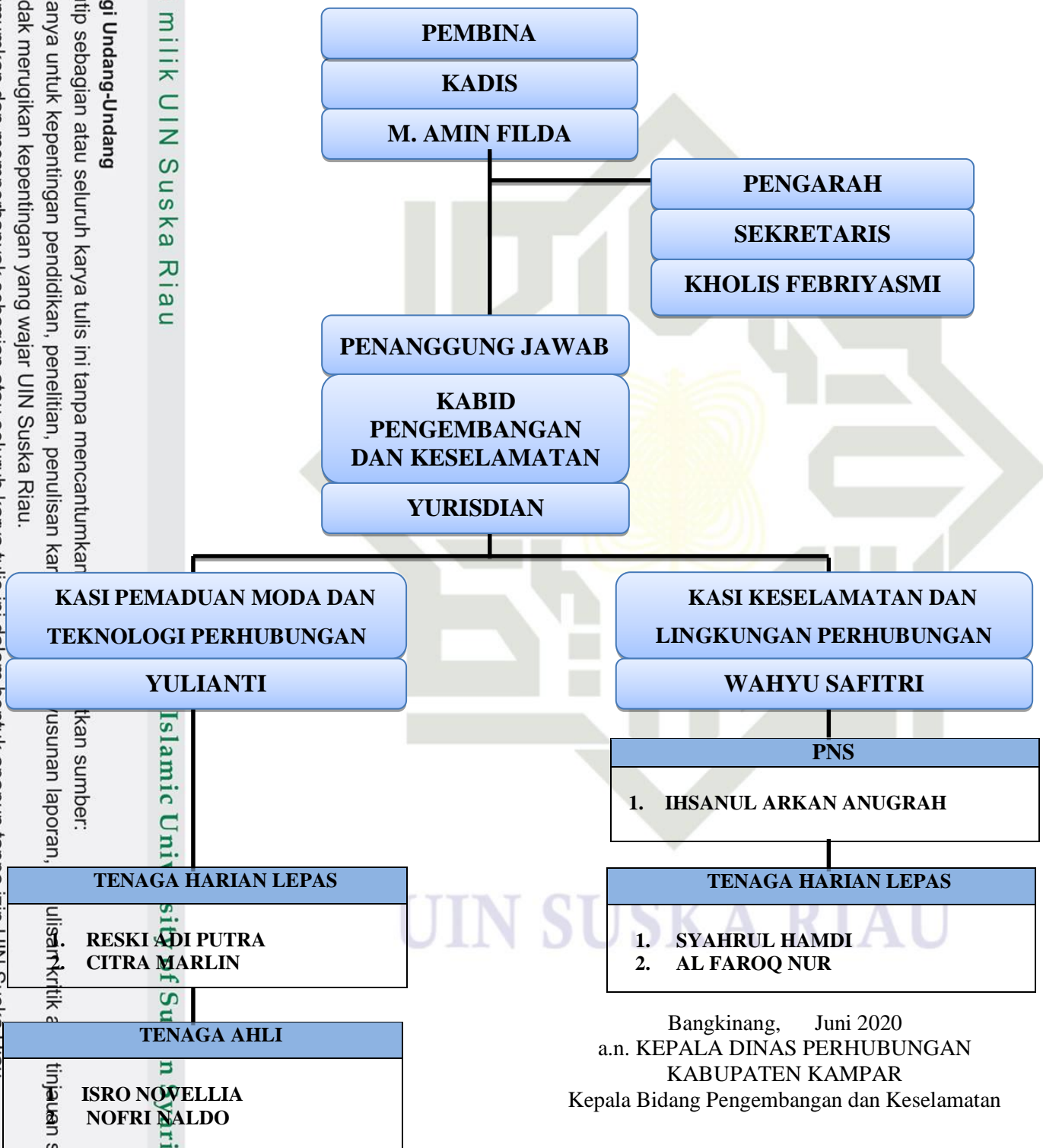
6. Menciptakan iklim usaha yang produktif.
7. Mengembangkan kawasan pariwisata an industri pengolahan yang maju.
8. Memperkuat citra kampar sebagai serambi mekkah yang religius, beradab dan berbudaya.<sup>53</sup>

<sup>53</sup> “Visi & Misi Dinas,” accessed May 23, 2020, <https://dishub.kamparkab.go.id/visi-misi-dinas/>.



#### 4.5 Struktur Kehumasan Pelayanan Pengembangan Keselamatan Dan Teknologi Perhubungan Kabupaten Kampar

Tabel 4.5 Struktur Kehumasan Pelayanan Pengembangan Keselamatan



Bangkinang, Juni 2020  
a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN KAMPAR  
Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan

**YURISDIAN**

Penata Tk.I

NIP. 19860526 200501 1 005

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.6 Uraian Tugas Dan Fungsi Aparatur Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar

Tugas pokok Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar adalah melaksanakan kewenangan Pemerintah Kabupaten Kampar di Bidang Perhubungan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar memiliki fungsi :

1. Menyusun kebijakan teknis di bidang Perhubungan.
2. Mengumpulkan dan menghimpun data yang berkaitan dengan Perhubungan.
3. Memberikan perizinan dan melaksanakan pelayanan umum di bidang Perhubungan.
4. Melakukan pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Bupati Kampar Nomor 50 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Sebagai berikut:

1. Kepada Dinas.
2. Sekretatis terdiri dari:
  - a. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi.
  - b. Sub Bagian Keuangan dan Aset.
  - c. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum.
3. Bidang Lalu Lintas terdiri dari:
  - a. Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas.
  - b. Seksi Analisis Dampak Lalu Lintas.
4. Bidang Angkutan dan Sarana terdiri dari:
  - a. Seksi Angkutan.
  - b. Seksi Pengujian Sarana.
5. Bidang Prasarana terdiri dari:
  - a. Seksi Pembangunan Prasarana.
  - b. Seksi Pengoperasian Prasarana.
6. Bidang Pengembangan dan Keselamatan terdiri dari:
  - a. Seksi Pemaduan Moda dan Teknologi Perhubungan.
  - b. Seksi Keselamatan dan Lingkungan Perhubungan.
7. Kelompok Jabatan Fungsional.
8. Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD).<sup>54</sup>

<sup>54</sup> "Struktur Dinas," accessed May 23, 2020, <https://dishub.kamparkab.go.id/struktur-dinas-2/>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4.7 Tugas bagian kehumasan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar**

Mempunyai tugas menyelenggarakan urusan informasi dan pemberitaan, pengelolaan dan pengaduan serta dokumentasi. Untuk melaksanakan tugas bagian kehumasan mempunyai fungsi yaitu:

1. Menyiapkan kebijakan-kebijakan dan pelayanan administrasi dibidang informasi dan pemberitaan, pengelolaan pengaduan serta dokumentasi.
2. Penyelenggaraan kebijakan bidang informasi pemberitaan, pengelolaan pengaduan serta dokumentasi.
3. Pelaksanaan kajian, analisis evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang informasi dan pemberitaan.
4. Pelaksanaan tugas lainnya diberikan oleh asisten administrasi umum sesuai dengan bidang tugasnya.

**1. Sub Bagian Humas**

Memiliki tugas:

- a. Melaksanakan pengumpulan data dan penyajian informasi serta pemberitaan.
- b. Menyiapkan bahan kajian, analisis pelaksanaan. Informasi dan pemberitaan.
- c. Melaksanakan penyebarluasan informasi kepada masyarakat melalui bahan dan materi serta media massa.
- d. Melaksanakan monitoring terhadap peredaran pers komersial, non komersial, dan juga percetakan, serta melaksanakan penyebarluasan informasi melalui media massa.
- e. Melaksanakan kegiatan terhadap kegiatan-kegiatan pemerintah maupun masyarakat dan peristiwa-peristiwa yang terjadi menggunakan sarana audio, video maupun visual.
- f. Melaksanakan klarifikasi informasi dan pemberitaan kepada pers.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepada kepala bagian sesuai bidang tugasnya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

## **2. Program Dan Kegiatan Humas Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar**

Adapun program kegiatan kehumasan di Dinas perhubungan Kabupaten Kampar sebagai berikut:

- a. Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dengan kegiatan:
  - 1) Penyebarluasan informasi kepada masyarakat melalui media massa.
  - 2) Penyusunan sistem informasi terhadap layanan publik.
  - 3) Penyusunan informasi dari pemerintah melalui website.

Adapun maksud tujuan dan pelaksanaan program atau kegiatan pada bagian kehumasan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar sebagai berikut:

- a. Penyebaran informasi melalui website dan media sosial.  
Maksud dari kegiatan ini adalah tersedianya penyebarluasan informasi melalui website dan media sosial seperti facebook, instagram dan youtube Dinas Perhubungan kabupaten kampar. Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk tersebarnya informasi-informasi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kabupaten kampar kepada publik.
- b. Kegiatan penyusunan sistem informasi terhadap khalayak publik  
Maksud dari kegiatan ini adalah tersedianya informasi melalui brosur, spanduk dll. Sedangkan tujuan dari kegiatannya adalah informasi yang disampaikan dapat tersebarluaskan dengan baik kepada publik.
- c. Sosialisasi program Dinas Perhubungan kabupaten kampar melalui forum kehumasan dengan masyarakat.  
Maksud dari kegiatan ini adalah untuk menyebarluaskan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat melalui sosialisasi dan menjalin kerjasama yang baik antara Dinas Perhubungan kabupaten kampar dengan pers maupun masyarakat. Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang program maupun kegiatan Dinas Perhubungan kabupaten kampar.

## **3. Kinerja Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar**

Pelayanan informasi merupakan bentuk dari kinerja kehumasan yang diberikan kepada masyarakat pengguna informasi. Humas memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan informasi memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, dikelola, disimpan dan diterima oleh publik yang berkaitan dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggara yang sesuai dengan undang-undang dan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Adapun bentuk kinerja yang dilaksanakan humas Dinas Perhubungan kabupaten kampar selama ini adalah:

- 1.1 Melakukan penyebarluasan pemberitaan dengan menggunakan website tentang program maupun kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.
- 2.1 Melaksanakan pengiriman dan penerimaan informasi tentang kegiatan baik diprogramkan oleh Dinas Perhubungan kabupaten kampar maupun dari Kementerian Perhubungan.
- 3.1 Mengelola dan menganalisis berita-berita dari kementerian perhubungan maupun dari pemerintah provinsi.
- 4.1 Melakukan penyampaian informasi kepada masyarakat secara transparan tentang kegiatan dari Dinas Perhubungan kabupaten kampar seperti pelaksanaan diklat, pelaksanaan pelajar pelopor, damri, bus sekolah dan lainnya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penulisan skripsi ini maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi menunjukkan bahwa teori menyebarluaskan informasi, mempersiapkan bahan-bahan yang *up to date* mengenai sesuatu yang akan dikomunikasikan kepada pimpinan pada masyarakat, memberikan kejelasan tentang informasi dan menyusun dan mengembangkan rencana yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat, merupakan formula yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan transportasi di kabupaten kampar di dinas perhubungan kabupaten kampar.

Dalam praktisinya implementasi dari teori tersebut mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjalin hubungan yang baik antara pihak humas dan juga masyarakat yang nantinya mampu membantu perubahan untuk masukkan-masukkan positif dari masyarakat dibanting menerima komplain.

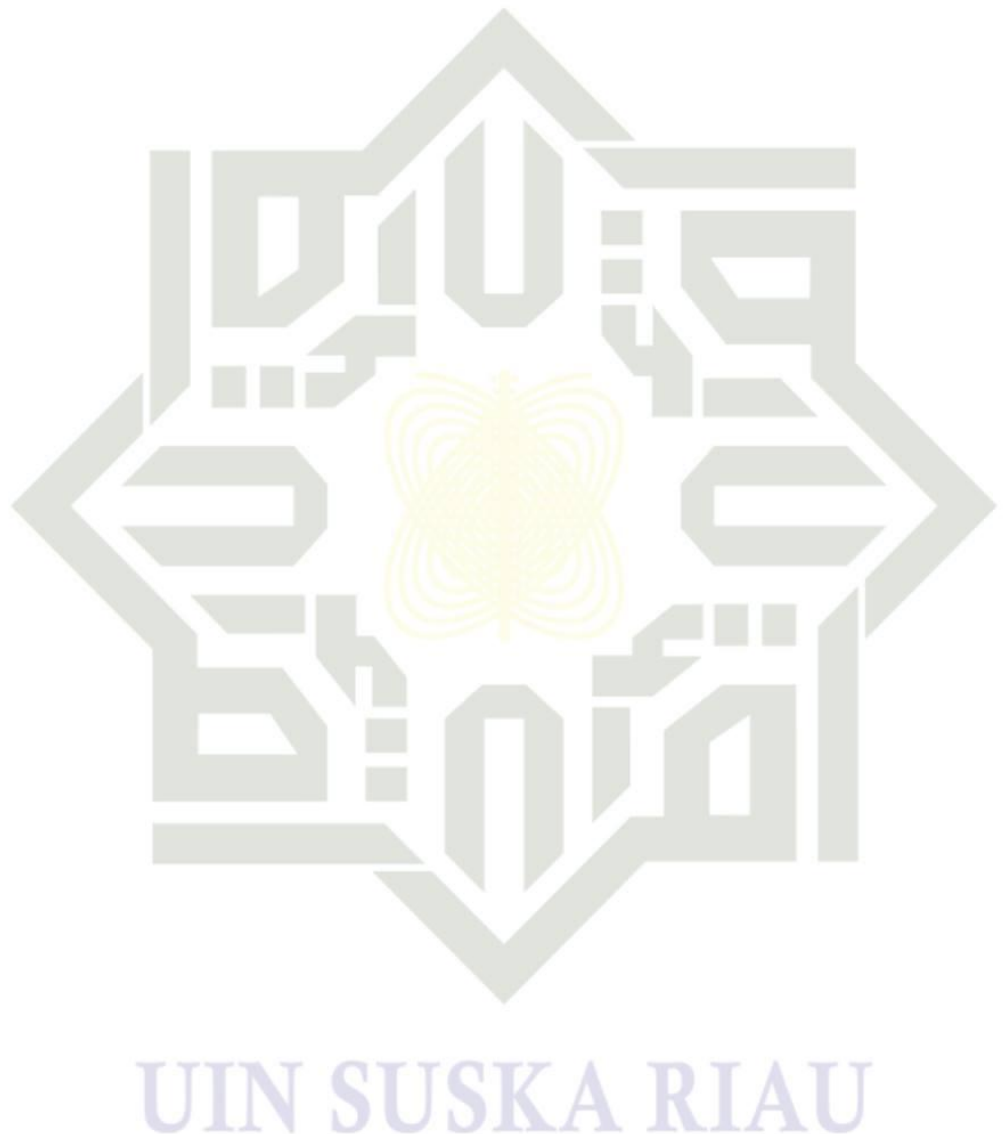
### 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan transportasi. Hal ini dikarenakan humas memiliki andil yang cukup besar dalam penerapan dinas perhubungan kabupaten kampar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan transportasi. Dari hasil penelitian ini, saran yang dapat peneliti berikan antara lain yaitu:

1. Humas dinas perhubungan kabupaten kampar lebih memaksimalkan lagi dalam memberikan pelayanan keselamatan transportasi kepada masyarakat.
2. Humas dinas perhubungan kabupaten kampar melakukan pemeriksaan rutin terhadap jalan raya sehingga dirapikan dapat meminimalisir timbulnya masalah yang menimbulkan komplain.
3. Lebih mengambil tindakan nyata dalam merelaisasikan pelayanan keselamatan transportasi kepada masyarakat agar terwujudnya ketertiban di jalan raya.



4. Meningkatkan jaringan internet agar saat menyebarluaskan informasi diwebsite maupun media sosial kepada masyarakat bisa tepat waktu dan masyarakat tidak ketinggalan informasi.
5. Sedangkan masukkan untuk saya sendiri sebagai peneliti yaitu dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengalaman dan wawasan bagi peneliti dalam menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Daftar Pustaka

- Anggoro, M Linggar. *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2001.
- Ardianto, Elvinaro. *Metode Penelitian untuk Public Relations Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media, 2011.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Prenada Media, 2012.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Hadari Nawawi & Mimi Martini. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Perss, 1994.
- Hadri, Samsul. "Peran Humas Dalam Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Online" 4 (March 2016).  
[ojs.umsida.ac.id/index.php/kanal/article/download/1451/977](http://ojs.umsida.ac.id/index.php/kanal/article/download/1451/977).
- Hikmat, DR. Mahi M. *Metode dalam Penelitian Perspektif Komunikasi dan Sastra*. Graha Ilmu, 2011.
- "Implementasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan," n.d.
- Iskandar, Hikmat. "Standar Jalan Yang Berkawasan Keselamatan Transportasi Darat" 25 (2018): 14.
- Khalikussabir, Luthfi J Kurniawan, Hesti Puspitosari. *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara press, 2011.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Prenada Kencana Media Group, 2010.
- Meleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Moore, H. Frazier. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja rosda Karya Offset, 2004.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifur Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nasution, Nasution. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relatin & Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada, 2006.

\_\_\_\_\_. *Praktisi dan Solusi Publik Relations Dalam Krisis dan Pikiran Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995.

Soerjono, Soekanto. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Suprawoto. *Goverment Public Relations Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2018.

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Prenada Media, 2016.

Zulfikar, Ahmad. "Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional." Accessed March 21, 2020. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/viewFile/5169/2789>.

**Jurnal:**

Adhiani, Suci. "Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan Yang Prima Dan Islami Di Pekanbaru" 4 (February 2017). <https://media.neliti.com/media/publications/127475-ID-peran-humas-rumah-sakit-islam-ibnu-sina.pdf>.

Suprman, Danisa Maharani Saleh. "Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kota Yogyakarta." Accessed December 15, 2019. [journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12807](http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12807).

Iriyanti, Dita Rahmawati. "Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirtamarta Yogyakarta." Accessed December 6, 2019. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/903/896>.

Zulfikar, Ahmad. "Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional." Accessed March 21, 2020. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/viewFile/5169/2789>.

Stuyani, Erni. "Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifur Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manusia Provinsi Sumatera Utara.” Accessed February 18, 2020. [http://dharmawangsa.ac.id/public/upload/JURNAL%20NETWORK%20MEDIA%202018%20\(Repaired\).pdf](http://dharmawangsa.ac.id/public/upload/JURNAL%20NETWORK%20MEDIA%202018%20(Repaired).pdf).

irawan, Yuliawati enjang pera. “Peran Cyber Public Relations Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online” 1. Accessed March 21, 2020. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/download/308/304>.

Luis, Evawani Elysa. “Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah.” Accessed March 21, 2020. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/903/896>.

#### Skripsi:

Ranutomo, Adi Nugroho. “Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Pelayanan Pada Pt PLN Persero Raon Di Samarinda” 1. Accessed March 21, 2020.

Utomo, Puji. “Strategi Public Relations Dalam Pelayanan Informasi” 2. Accessed March 18, 2020. <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/download/16/16>.

Danan, H.R Djaja. *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni, 1985. diskominfo. “PETA WILAYAH.” *Pemerintah Kabupaten Kampar* (blog). Accessed May 23, 2020. <https://kominfosandi.kamparkab.go.id/peta-wilayah/>.

#### Wawancara:

Hasil Wawancara Dengan Bapak Kholis Febriyasmi Selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar Diwakili Oleh Ibuk Marta Enida Selaku Kasubak Kepegawaian Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, 14Juli 2020.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Yurisdian Selaku Kepala Bidang Pengembangan Dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.” Ruangn Bidang Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan, July 7, 2020.

Hasil Wawancara Dengan Ibuk Wahyu Safitri Selaku Kasi Keselamatan dan Lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, July 8, 2020.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Ihsanul Arkan Anugrah Selaku Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.” Ruangn Bidang Pengembangan dan Keselamatan, July 14, 2020.

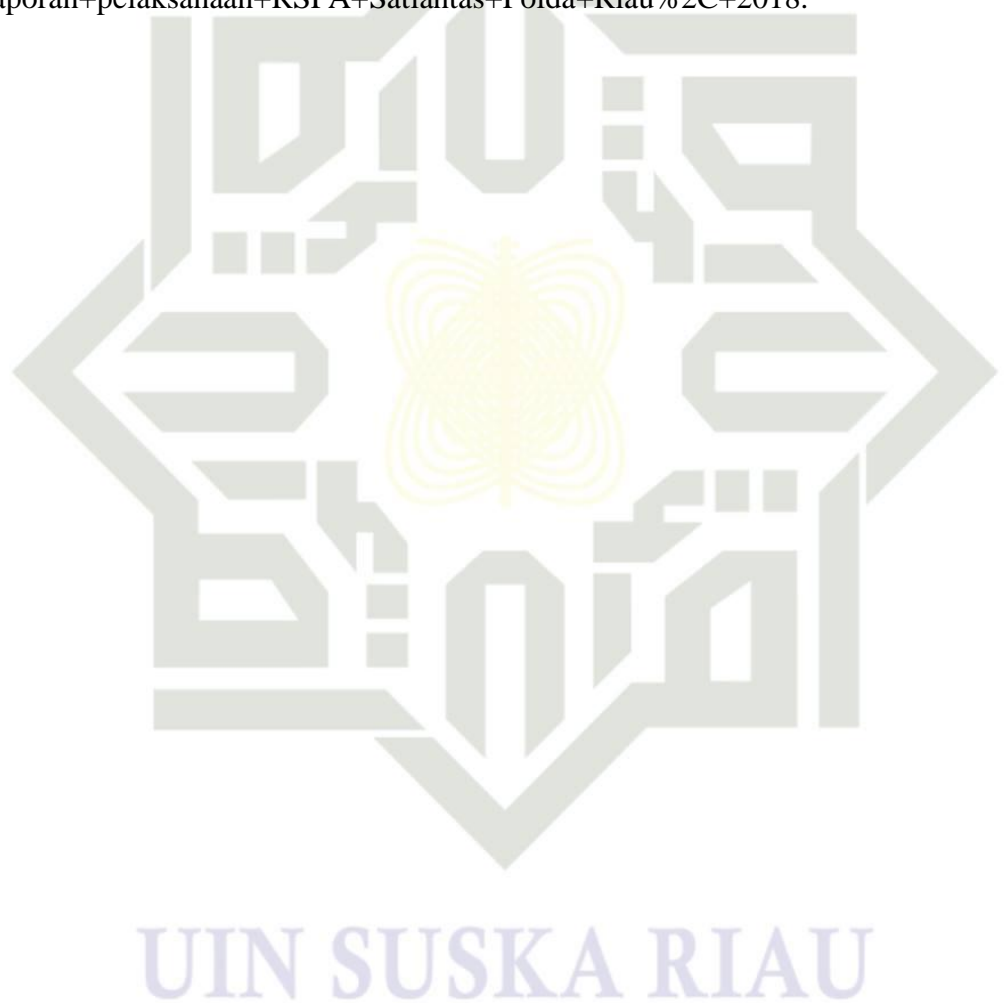
Hasil Wawancara Dengan Ibuk Citra Marlin Selaku Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, July 8, 2020.

### Internet:

- Tugas Pokok Dan Fungsi - Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.” Accessed November 20, 2019. <http://dishub.jabarprov.go.id/profil/view/13.html>.
- Visi & Misi Dinas.” Accessed May 23, 2020. <https://dishub.kamparkab.go.id/visi-misi-dinas/>.
- Struktur Dinas.” Accessed May 23, 2020. <https://dishub.kamparkab.go.id/struktur-dinas-2/>.
- Laporan Pelaksanaan RSPA Satlantas Polda Riau, 2018.” Accessed November 17, 2019. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Laporan+pelaksanaan+RSPA+Satlantas+Polda+Riau%2C+2018>.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

## PEDOMAN WAWANCARA

**PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KAMPAR  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT  
UNTUK MEWUJUDKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI**

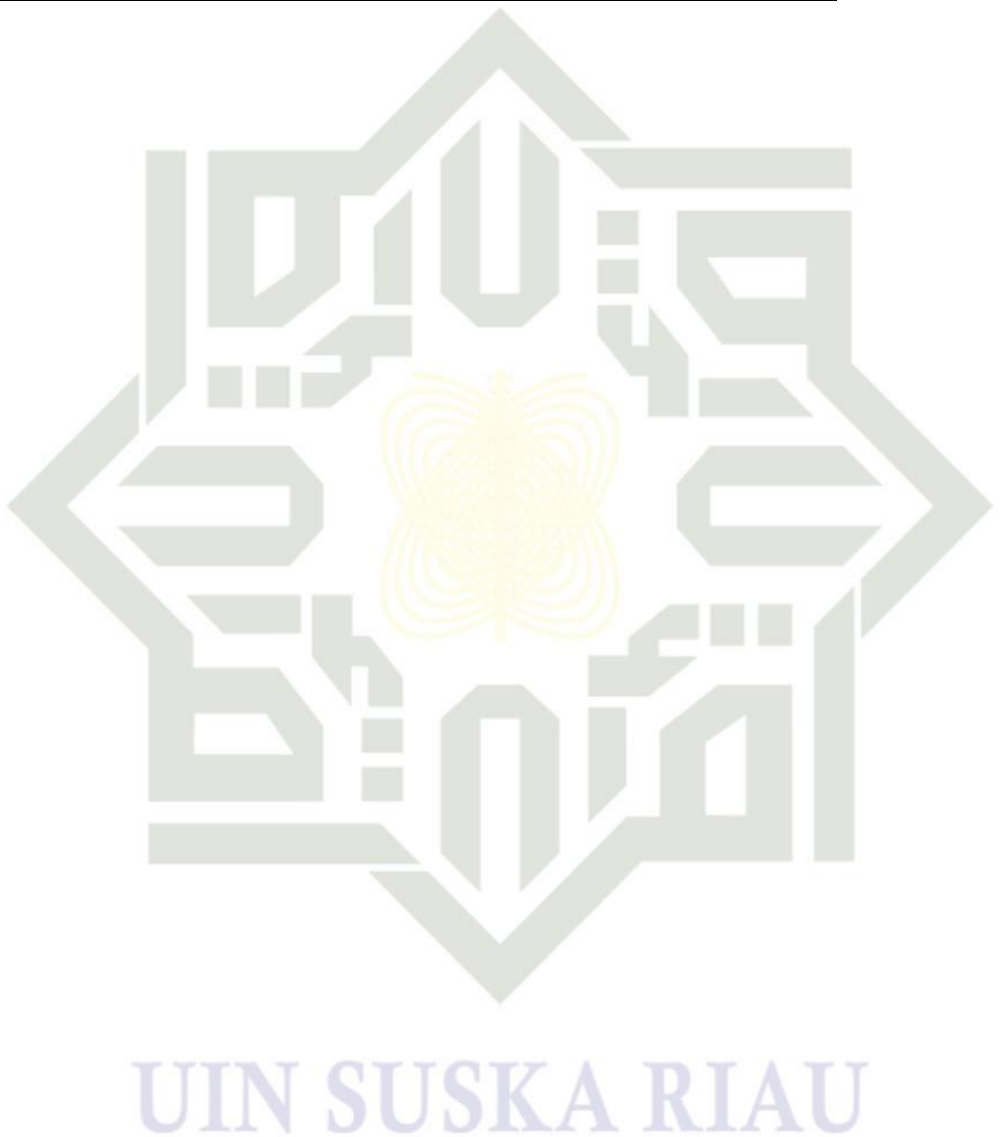
No	Pertanyaan
1.	Apa saja peran humas dinas perhubungan kabupaten kampar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan informasi?
2.	Siapa saja yang menjadi target dari pelayanan keselamatan transportasi dan bagaimana cara menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang keselamatan transportasi?
3.	Bagaimana humas dinas perhubungan kabupaten kampar menanggapi masyarakat tentang masih kurangnya peran pemerintah tentang pelayanan keselamatan transportasi?
4.	Apa saja upaya yang dilakukan humas dinas perhubungan kabupaten kampar dalam meningkatkan pelayanan keselamatan transportasi bagi masyarakat?
5.	Apa saja media yang digunakan oleh humas dinas perhubungan kabupaten kampar dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan keselamatan transportasi?
6.	Apa saja yang harus diperhatikan sebelum pimpinan menyampaikan pesan kepada masyarakat?
7.	Bagaimana cara untuk mempersiapkan bahan dan membuat pesan yang akan dikomunikasikan oleh pimpinan?
8.	Sebelum pimpinan mengkomunikasikan sebuah pesan, bagaimana perintah yang diberikan kepada humas?
9.	Cara dari Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk lebih mengutamakan keselamatan transportasi?
10.	Apa saja strategi yang digunakan humas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam keselamatan transportasi?
11.	Apa harapan dari humas dinas perhubungan kabupaten kampar untuk kedepannya tentang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan transportasi?
12.	Apa saja peran humas dinas perhubungan kabupaten kampar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keselamatan informasi?



3.	Siapa saja yang menjadi target dari pelayanan keselamatan transportasi dan bagaimana cara menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang keselamatan transportasi?
4.	Bagaimana humas dinas perhubungan kabupaten kampar menanggapi masyarakat tentang masih kurangnya peran pemerintah tentang pelayanan keselamatan transportasi?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DOKUMENTASI



Peserta Pelajar Pelopor Se-Kabupaten Kampar  
Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar



Wawancara Dengan Bapak Yurisdian Selaku Kepala Bidang Pengembangan dan  
Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar  
(Rabu, 08 July 2020 di Ruangannya Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan  
Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Dengan Bapak Kholis Febriyasmi Diwakili Oleh Ibuk Marta Enida Selaku Kasubag Kepegawaian Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar (Selasa, 14 July 2020 di Aula Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)



Wawancara Dengan Ibuk Wahyu Safitri Selaku Kasi Keselamatan Dan Lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar (Rabu, 08 July 2020 di Ruang Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau



Wawancara Dengan Bapak Ihsanul Arkan Anugrah Selaku Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar  
(Rabu, 08 July 2020 di Ruangan Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)



Wawancara Dengan Ibuk Citra Marlin Selaku Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar  
(Rabu, 08 July 2020 di Ruangan Bidang Pengembangan dan Keselamatan Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar)



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة والاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**  
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

UIN SUSKA RIAU

Nomor : B-2853/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/05/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Ekslembar  
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 23 Ramadhan 1441 H  
16 Mei 2020 M

Kepada Yth.  
**Gubernur Riau**  
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau  
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Waraumatullah Wabarakatuh

Dengan Hormat,  
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :  
Nama : **REFNI MELINDA**  
Nim : **11643204502**  
Semester : **VIII (DELAPAN)**  
Jurusan/Prodi : **ILMU KOMUNIKASI**

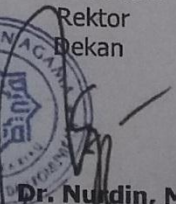
Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi**

Adapun sumber data penelitian adalah :  
**Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar**

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n  
Rektor  
Bekan  
  
**Dr. Nurdin, MA**  
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :  
1. Mahasiswa Bersangkutan





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR DINAS PERHUBUNGAN

JL. TUANKU TAMBUSAI TELP.(0762) 323033 – 322153  
BANGKINANG



### KETERANGAN RISET

NOMOR : 071/DISHUB-PK/ 310.

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

- |            |  |
|------------|--|
| a. Nama    | : YURISDIAN  |
| b. Jabatan | : Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan<br>Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar |

dengan ini menerangkan bahwa :

- |                     |   |
|---------------------|---|
| a. Nama             | : REFNI MELINDA   |
| b. NIM              | : 11643204502   |
| c. Universitas      | : Universitas Islam Negeri Suska Riau   |
| d. Program Studi    | : Ilmu Komunikasi   |
| e. Jenjang          | : S1  |
| f. Alamat           | : Pekanbaru   |
| g. Judul Penelitian | : Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten<br>Kampar Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada<br>Masyarakat Untuk Mewujudkan Keselamatan<br>Transportasi  |
| h. Lokasi           | : Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar  |
| i. Bahwa            | : Mahasiswa tersebut di atas benar melaksanakan<br>riset pada Dinas Perhubungan Kabupaten<br>Kampar, sesuai dengan Rekomendasi Kepala<br>Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten<br>Kampar Nomor : 070/BKBP/2020/359, tanggal 15<br>Juni 2020. |

2. Demikian Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bangkinang, 17 Juni 2020

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN KAMPAR

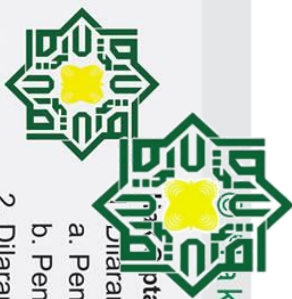
Kepala Bidang Pengembangan dan Keselamatan



**YURISDIAN**  
Penata Tk.I

NIP. 19860526 200501 1 005





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

B-2853/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/05/2020

Pekanbaru, 23 Ramadhan 1441 H  
16 Mei 2020 M

Biasa

1 (satu) Ekslembar

**Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth.

**Gubernur Riau**

Up. Kepala Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Waraumatullah Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : **REFNI MELINDA**  
Nim : **11643204502**  
Semester : **VIII (DELAPAN)**  
Jurusan/Prodi : **ILMU KOMUNIKASI**

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**Peran Humas Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat untuk Mewujudkan Keselamatan Transportasi**

Adapun sumber data penelitian adalah :

**Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar**

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n

Rektor  
Dekan



**Dr. Nurdin, MA**

NIP. 19660620 200604 1 015

Lampiran :

1. Mahasiswa Bersangkutan

Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis dilahirkan di Bangkinang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau pada tanggal 15 Agustus 1998, penulis anak pertama dari dua bersaudara yang merupakan anak dari bapak M. Syamsu Janil dan ibu Erninitis. Pendidikan Sekolah Dasar Negeri 004 Bangkinang dapat diselesaikan penulis pada tahun

2010 dan melanjutkan pendidikan

Sekolah Pertama Negeri 2 Bangkinang dan penulis selesaikan pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis pun melanjutkan pendidikan di salah satu Sekolah Menengah Kejuruan 1 Bangkinang Kota yang dapat diselesaikan pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 penulis melanjutkan studi kesalah satu Universitas yang adad di pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai mahasiswa pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi.